

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0047
- Klageren:** XX
2300 KBH S
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende køb af klip på mobilklippekort i applikationen DOT.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 14. juni 2016 truffet følgende:

AFGØRELSE

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender et girokort til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

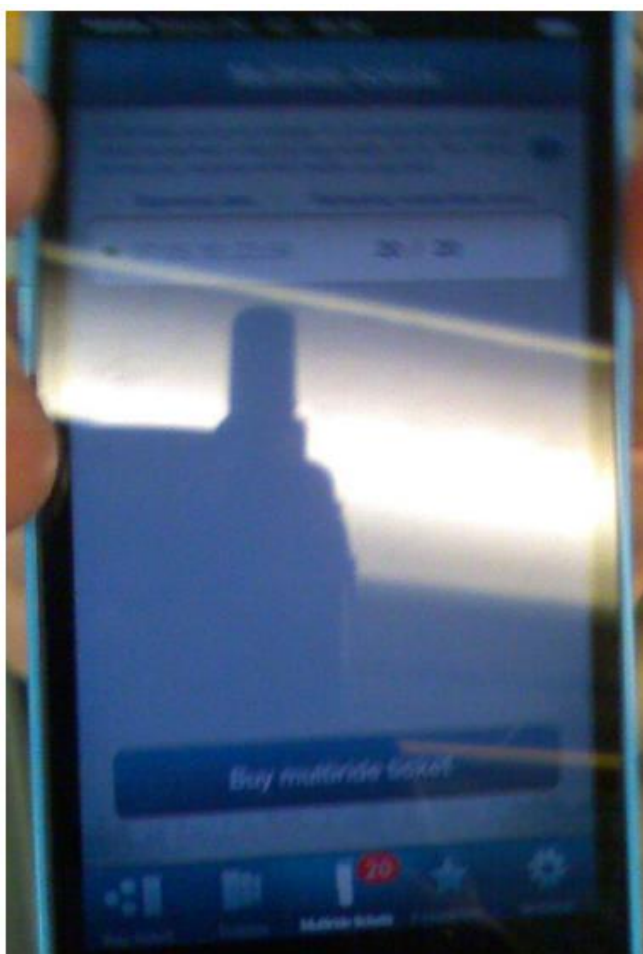
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren havde den 5. november 2015 købt et mobilklippekort via applikationen DOTmobilbilletter. Hun vidste ikke, at der skulle købes klip/billet af et sådant klippekort, fordi hun tidligere havde været vant til pap-klippekortene, som skulle stemples. Hun steg derfor ombord på metroen den 17. februar 2016 mod Nørreport st. uden at have anden billet, end mobilklippekortet, hvorpå der resterede 20 klip, og som altså var ubrugt.

Efter metroen havde forladt Christianshavn st. var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor hun klokken 18.34 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr., da hun ikke havde klippet sit mobilklippekort og derfor ikke kunne forevise en mobilbillet. Stewarden har på kontrolafgiften noteret: "20 zoner tilbage af 20. Altså ingen klip".

Stewardens foto af klagerens telefon:



Efter kontrolafgiftens udstedelse købte klageren hhv. kl. 18:40 og kl. 18:45 et yderligere mobilklippe kort via samme applikation.

Klageren anmodede dagen efter Metro Service om annullering af kontrolafgiften samt om refundering af de 2 mobilklippe kort á 150 kr., som hun havde købt. Hun anførte til støtte herfor, at applikationen DOT-mobilbilletter var på engelsk, og at der ikke var nogen information om, hvorledes man anvendte et mobilklippe kort.

Metro Service fastholdt den 2. maj 2015 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet samt at mobilbilletter skal være modtaget inden påstigning. Yderligere oplyste de, at klageren kunne få refunderet sine klippekort ved at henvende sig til DOT via deres hjemmeside.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

I applikationen DOT–mobilbilletter er det muligt at købe et mobilklippekort til 150 kr., som indeholder 20 zoner. Klippekortet klippes ved at købe mobilbilletter i samme applikation, hvorved der "betales" med klippene fra klippekortet.

Klageren kunne ved kontrollen ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da hun foreviste et mobilklippekort, som ikke var klippet og stadig indeholdt 20 zoner.

Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

Klageren har anført, at hendes version af applikationen DOT–mobilbilletter var på engelsk. På baggrund af oplysningerne fra Metro Service om, at dansk er standardindstillingen i applikationen, lægger ankenævnet til grund, at dette skyldtes et tilvalg foretaget af klageren af engelsk som sprog i applikationen.

Klageren har oplyst, at hun tidligere har anvendt det udfasede papirklippekort, som efter købet skulle klippes for at få gyldighed, og hvorpå der dermed kun kunne foretages et vist begrænset antal rejser.

Det fremgår af informationen i applikationen, at mobilklippekortet kan anvendes til betaling af mobilbilletter. Herefter finder ankenævnet, at klageren ikke berettiget kunne forvente, at mobilklippekortet til 150 kr. efter købet ikke skulle valideres og dermed ville kunne anvendes uden andre begrænsninger end de 6 måneders gyldighed, som gælder for mobilklippekort.

Ankenævnet finder herefter, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at det vil være hensigtsmæssigt, hvis parterne bag DOT-samarbejdet ser på, om formuleringen om anvendelsen af mobilklippekort kan tydeliggøres.

Klageren henvises til at få refunderet sine ubrugte mobilklippekort via DOT's hjemmeside.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr. 1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejse-

hjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades. Yderligere fremgår det vedrørende mobilprodukter, at det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører at:

hun er blevet dårligt oplyst i forbindelse med køb af mobilklippekort i applikationen DOT – mobilbilletter, hvilket resulterede i en unødvendig kontrolafgift, samt køb af to yderligere mobilklippekort.

Hun har tidligere haft en dårlig oplevelse ved Rejsekortet, hvorfor hun, efter at have orienteret sig på Metros hjemmeside, valgte at købe en såkaldt "multiride-ticket" i applikationen med gyldighed til april 2016.

Det er uacceptabelt, at Metro bruger sine kunder som testere og oversættere.

Hun forventer at få pengene tilbage for de 2 mobilklippekort, hun købte den 17. februar 2016, fordi hendes mobilklippekort ikke virkede.

Applikationen spørger hende gang på gang om tilladelse til at bruge hendes placering, hvilket hun altid giver tilladelse til.

Indklagede anfører at:

"Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på www.m.dk, samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag fremviste klageren ved kontrollen sin mobiltelefon med et mobilklippekort, der ikke var klippet. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

De beklager, hvis klageren føler sig misinformeret, men de må samtidigt understrege, at hvis klageren har fået engelsk kommunikation i sin applikation, så er det fordi hun selv har valgt det. Applikationens sprog-default er dansk, men ved købs-start kan man aktivt vælge om man ønsker engelsk sprog, se nedenstående fotos:



Default



Efter at have valgt 'English'.

På deres hjemmeside: <http://www.m.dk/#!/om+metroen/priser+og+billetter/mobilbillet> er der udførlig brugsanvisning i, hvordan man kan købe de forskellige mobil-produkter, samt hvordan man anvender dem efter køb:

Køb billet på mobilen

Undgå køen ved billeteautomaten - køb en billet på mobilen.

Hvad er mobilbilletter?
Der findes en række måder at købe billet over din mobil på. Brug for eksempel en app, køb via sms eller via hjemmeside.

Pris?
En mobilbillets pris afhænger af billettetype samt antallet af zoner, ligesom når du køber trykte billetter. Ved køb via sms betaler du billettets pris plus almindelig sms-takst. Køb dem via Metroens hjemmeside, betaler du billettets pris plus almindelig dataforbrugstakst (tjek din teleoperatør for dataforbrugstakst). Læs i øvrigt om rejseregler for mobilbilletter [her](#).

App'en Mobilbilletter
Med app'en "Mobilbilletter" kan du både købe enkeltbilletter og et mobilbillets kort, der indeholder 20 zoner for det på 20 klip. Hvert klip er altså en zone, så to mobilklip er det samme som en to-zoners billet. Download app'en "Mobilbilletter".

Mobilperiodekort
Mobilperiodekortet er det klassiske periodekort, også kaldet månedskort, bare på din smartphone. Mobilperiodekortet kræver, at du har downloadet app'en "Mobilperiodekort".

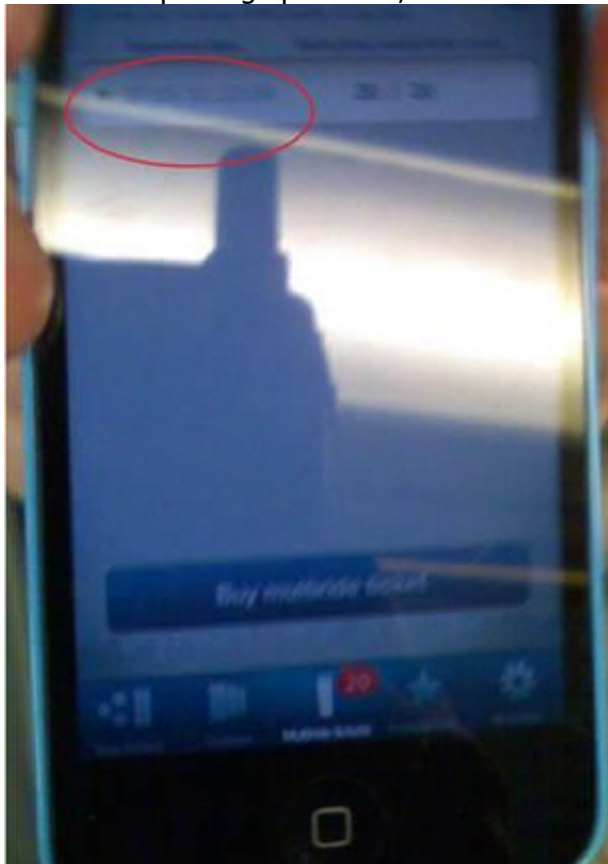
Billet med sms eller over web
Lige meget hvilken metode du har, kan du købe billet med sms eller over hjemmesiden. [Gå til køb af mobilbillet](#)

City Pass og 24-timers billet
Du kan også købe et City Pass eller en 24-timers billet og modtage billetten på din mobiltelefon. Klik på den røde "Køb billet"-knap og vælg "Andre billetter" øverst.

Hvordan bruger jeg en mobilbillet?
Du fremviser din mobil med mobilbilletten, hvis der er biljetkontrol, eller når du går forbi chaufføren i bussen. Det er vigtigt, at du har modtaget din billet, før du er begyndt din rejse, og husk at der skal være strøm nok på din mobil til at fremvise billetten.

Klageren skriver også, at hun præsenterede stewarden for en 'multiride ticket' da hun blev kontrolleret, at han tog et foto af telefonen, og at det var hendes indtryk, at den rejsehjemmel gjaldt indtil april 2016. Det er korrekt, at stewarden tog et foto med sin PDA. Fotoet er desværre uskarpt, men sammenholdt med udskrifterne fra Unwire, hvor man kan se, at klager købte et klippekort

den 5. november 2015, som udløber den 7. maj 2016, kan man tyde datoen. Man kan også se, at der er 20 klip tilbage på kortet, hvilket indikerer, at det ikke er blevet 'klippet'.

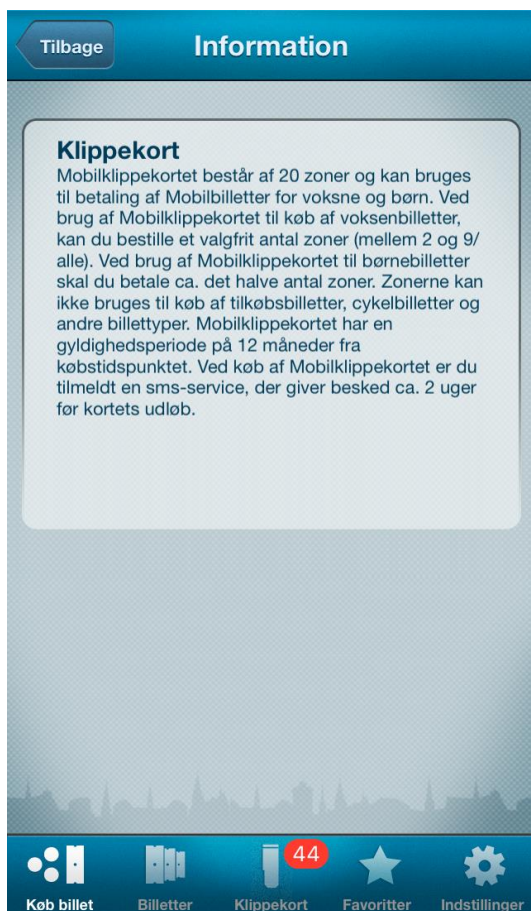


Så det er fuldkommen korrekt, at klager var i besiddelse af et mobilklippekort, eller en multiride ticket, som det hedder i den engelske version. Men det er ikke nok at have indkøbt et klippekort, passageren skal også klippe på kortet for at have gyldig rejsehjemmel og klageren havde ikke brugt klip på kortet og var således ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Af de vedhæftede udskrifter fra Unwire fremgår det, at der ikke er købt billet/klippet på kort i forbindelse med den konkrete rejse.

Hertil har klageren anført at:

"fakta er, at den applikation Metro-selskabet i København har valgt at bruge som korrekt billettering, ligner et eller andet underligt blå, og at de ikke har skrevet, at man efter at have købt dette såkaldte klippekort også skal købe enkeltbilletter. Det er her problemet er.

Metroselskabet i Københavns applikation, DOT-mobilbilletter, har i info-boblen i applikationen om køb af klippekort skrevet, at man "KAN" (se billedet) ikke "SKAL" købe noget, der ligner en enkeltbillet, hvilket ikke burde være nødvendigt, hvis man kender den i applikationen historiske refererede grafik Metro-selskabet i København har valgt at referere til.



Hvis man kender billetteringshistorie i S-tog i København, ved man, at køb af enkeltbillet ikke er nødvendigt, hvis man har købt et klippekort og klippet det.

Brugertest af denne funktion i applikationen kunne nemt være blevet brugertestet, så denne absurde grafiske reference-fejl ville være blevet udryddet. Det kan ikke være hendes skyld, at Metro-selskabet i København ikke selv brugertestede applikationen før den kunne købes.

Hertil har indklagede anført:

”Det er korrekt, at mobilproduktet ‘mobil klippekort’ kan anvendes i Metroen, men det er ikke et system/produkt, som Metro har udviklet og ejer. Systemet er et fælles billettilbud for offentlig transport i Hovedstadsområdet og er gennemtestet inden ibrugtagning og anvendes af tusindvis af passagerer hver dag.

Hvis man skal sammenligne de tidligere fysiske klippekort med mobilklippekortene er de ens, forstået på den måde, at selvom man havde indkøbt et klippekort i en butik var det først gyldig rejsehjemmel når man havde stemplet det i automaten. Og således også med mobil klippekortene; man har først gyldig rejsehjemmel når man har ‘klippet’ mobilproduktet.”

BILAG:

Oversigt over klagerens køb af mobilbilletter:

Kategori	Kunde ID	Proble	Beskrivelse	Betalingsmetode	Operator	Application	Billet status	Betalingsstatus
00	00000001	2. januar 2018	Proble	00000001	Toban	00000001	00000001	00000001
00	00000002	2. januar 2018	Proble	00000002	Toban	00000002	00000002	00000002
00	00000003	2. januar 2018	Proble	00000003	Toban	00000003	00000003	00000003
00	00000004	2. januar 2018	Proble	00000004	Toban	00000004	00000004	00000004
00	00000005	2. januar 2018	Proble	00000005	Toban	00000005	00000005	00000005
00	00000006	2. januar 2018	Proble	00000006	Toban	00000006	00000006	00000006
00	00000007	2. januar 2018	Proble	00000007	Toban	00000007	00000007	00000007
00	00000008	2. januar 2018	Proble	00000008	Toban	00000008	00000008	00000008
00	00000009	2. januar 2018	Proble	00000009	Toban	00000009	00000009	00000009
00	00000010	2. januar 2018	Proble	00000010	Toban	00000010	00000010	00000010
00	00000011	2. januar 2018	Proble	00000011	Toban	00000011	00000011	00000011
00	00000012	2. januar 2018	Proble	00000012	Toban	00000012	00000012	00000012
00	00000013	2. januar 2018	Proble	00000013	Toban	00000013	00000013	00000013
00	00000014	2. januar 2018	Proble	00000014	Toban	00000014	00000014	00000014
00	00000015	2. januar 2018	Proble	00000015	Toban	00000015	00000015	00000015
00	00000016	2. januar 2018	Proble	00000016	Toban	00000016	00000016	00000016
00	00000017	2. januar 2018	Proble	00000017	Toban	00000017	00000017	00000017
00	00000018	2. januar 2018	Proble	00000018	Toban	00000018	00000018	00000018
00	00000019	2. januar 2018	Proble	00000019	Toban	00000019	00000019	00000019
00	00000020	2. januar 2018	Proble	00000020	Toban	00000020	00000020	00000020
00	00000021	2. januar 2018	Proble	00000021	Toban	00000021	00000021	00000021
00	00000022	2. januar 2018	Proble	00000022	Toban	00000022	00000022	00000022
00	00000023	2. januar 2018	Proble	00000023	Toban	00000023	00000023	00000023
00	00000024	2. januar 2018	Proble	00000024	Toban	00000024	00000024	00000024
00	00000025	2. januar 2018	Proble	00000025	Toban	00000025	00000025	00000025
00	00000026	2. januar 2018	Proble	00000026	Toban	00000026	00000026	00000026
00	00000027	2. januar 2018	Proble	00000027	Toban	00000027	00000027	00000027
00	00000028	2. januar 2018	Proble	00000028	Toban	00000028	00000028	00000028
00	00000029	2. januar 2018	Proble	00000029	Toban	00000029	00000029	00000029
00	00000030	2. januar 2018	Proble	00000030	Toban	00000030	00000030	00000030

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnetsformand